

**PENGARUH EFISIENSI DAN KEAMANAN WEB TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIATING
(Studi Empiris Pengguna Shopee di Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ANJAR AGENG PURNAMA

B100170105

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH EFISIENSI DAN KEAMANAN WEB TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
MEDIATING VARIABEL (STUDI EMPIRIS PENGGUNA SHOPEE DI
SURAKARTA)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

ANJAR AGENG PURNAMA
B100170105

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 7 Juni 2021

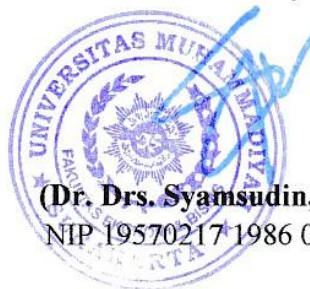
Pembimbing



(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH EFISIENSI DAN KEAMANAN WEB TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
MEDIATING VARIABEL (STUDI EMPIRIS PENGGUNA SHOPEE DI
SURAKARTA)**

Oleh:

ANJAR AGENG PURNAMA
B100170105

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 7 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D.

(.....)

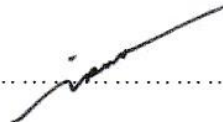
(Ketua Dewan Penguji)

2. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.

(.....)

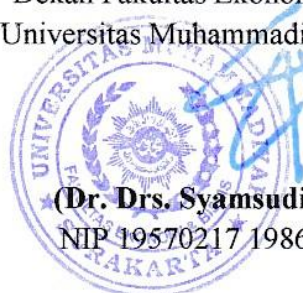
(Anggota I Dewan Penguji)

3. Ir. Irmawati, S.E., M.Si.

(.....)

(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANJAR AGENG PURNAMA**

NIM : **B100170105**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH EFISIENSI DAN KEAMANAN WEB
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATING**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 7 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

(ANJAR AGENG PURNAMA)

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Q.S. Al-Baqarah : 153)

“Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya.”

(Imam Syafi’i)

“Jika Anda tidak dapat menjelaskan sesuatu hal secara sederhana, itu artinya Anda belum cukup paham.”

(Albert Einstein)

Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah dan saat ia melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu.”

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas nikmat dan karunia Allah SWT karena dikelilingi oleh orang-orang yang luar biasa, maka saya persembahkan karya sederhana ini dengan rasa cinta dan kasih kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.
- Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga dapat terselesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
- Bapak dan Ibu dosen yang selama ini telah memberi ilmu, bimbingan, dan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
- Teman-teman seperjuangan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah berjuang bersama, semoga kita tetap menjaga silaturahmi yang baik untuk kedepannya.
- Serta pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama masa perkuliahan hingga pembuatan karya ini. Semoga bantuan kalian diberikan balasan yang layak dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan hidayah-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Efisiensi Dan Keamanan Web Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediating”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW karena dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan dan telah menunjukkan pada kita jalan yang lurus demi menuju RidhoNya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Soepatini, Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
6. Ibu, Bapak, Kakak serta Adik tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan baik spiritual maupun material demi keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Peneltian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjuan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Perumusan Hipotesis.....	15
D. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Sumber Data.....	21
D. Metode Pengumpulan Data	21

E. Definisi Operasional.....	22
F. Pengukuran Variabel.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Deskripsi Responden.....	29
B. Deskripsi Jawaban Responden	31
C. Analisis Data	34
D. Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Keterbatasan Masalah	54
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4. 1 Model PLS.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Belanja di Shopee dalam 3 Bulan Terakhir	30
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen	31
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	32
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Variabel Efisiensi Web.....	33
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Keamanan Web.....	34
Tabel 4. 8 Hasil <i>Outer Loading</i>	37
Tabel 4. 9 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	38
Tabel 4. 10 Hasil Composite Reliability	39
Tabel 4. 11 Hasil Cronbach's Alpha	40
Tabel 4. 12 Hasil Multikolinearitas.....	40
Tabel 4. 13 Hasil R Square	42
Tabel 4. 14 Hasil Path Pengaruh Langsung	44
Tabel 4. 15 Hasil Path Pengaruh Tidak Langsung	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Output</i> Hasil Uji PLS.....	59
--	----

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh efisiensi dan keamanan web terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable mediating. Sample dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, dimana responden adalah pengguna shopee di Surakarta yang setidaknya melakukan pembelian di shopee sebanyak dua kali dalam tiga bulan terakhir. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structured Equation Model* (SEM). Pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa efektifitas web, keamanan web dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil lainnya adalah bahwa efektifitas web berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, namun keamanan web tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil olah mediasi adalah bahwa kepuasan konsumen memediasi pengaruh efektifitas web terhadap loyalitas web, namun kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh keamanan web terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Efektifitas web, keamanan web, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRACT

This study examines the effect of efficiency and web security on consumer loyalty with consumer satisfaction as a mediating variable. The sample of this study is 100 respondents, where respondents are shopee users in Surakarta who at least make purchases at shopee twice in the last three months. The research method used in this study is the Structured Equation Model (SEM). Data processing using SmartPLS 3.0 application. The result of this research is that web effectiveness, web security and consumer satisfaction have an effect on loyalty. Another result is that the effectiveness of the web has an effect on consumer satisfaction, but web security has no effect on consumer satisfaction. The result of mediation is that consumer satisfaction mediates the effect of web effectiveness on web loyalty, but consumer satisfaction does not mediate the effect of web security on consumer loyalty.

Keywords: web effectiveness, web security, consumer satisfaction, consumer loyalty